



**Sprawozdanie z realizacji
Programu Zgodności
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2014**

**ENEA Operator Sp. z o.o.
Inspektor ds. zgodności**


Marek Dziędzic

Przyjęte Uchwałą nr 77/2015 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 24.03.2015 r.

I. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie zostało opracowane w związku z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.), zwanej dalej Ustawą.

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w celu przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności – Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o. zatwierdzonego decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE) z dnia 30 marca 2011 r., znak: DPK-7124-9(5)/2011/MiKo, zmienioną decyzją z dnia 14 lutego 2014 r., znak: DRR-7124-82(6)/2013/2014/MKo1, zwanego dalej Programem Zgodności.

Sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r. i zawiera informacje dotyczące zmiany, realizacji i monitorowania Programu Zgodności. Sprawozdanie zostało sporządzone wg stanu na dzień 28 luty 2015 r.

II. Zmiana Programu Zgodności

W okresie sprawozdawczym, na wniosek ENEA Operator Sp. z o.o. dotyczący zatwierdzenia zmian do Programu Zgodności, Prezes URE decyzją z dnia 14 lutego 2014 r., znak: DRR-7124-82(6)/2013/2014/MKo1 zmienił decyzję z dnia 30 marca 2011 r., znak: DPK-7124-9(5)/2011/MiKo zatwierdzając zmieniony Program Zgodności. Wprowadzone zmiany związane były z:

- rozszerzeniem katalogu informacji sensytywnych o ekspertyzy wpływu przyłączania do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci wytwórczych i odbiorczych na system elektroenergetyczny,
- dostosowaniem Programu Zgodności do znowelizowanej Ustawy w zakresie zapewnienia Inspektorowi ds. zgodności dostępu do informacji będących w posiadaniu jednostek powiązanych z OSD oraz przekazywania do URE sprawozdania rocznego z realizacji Programu Zgodności.

Przedmiotowe zmiany obowiązują od dnia 25 lutego 2014 r.

Kierujący jednostkami / komórkami organizacyjnymi zostali zobowiązani do zapoznania podległych pracowników ze zmianami w Programie Zgodności. Ponadto informacje o zatwierdzeniu zmienionego Programu Zgodności opublikowano w wewnętrznym biuletynie informacyjnym.

Zmieniony Program Zgodności zamieszczono w ogólnodostępnym dla pracowników Spółki serwisie intranetowym oraz opublikowano na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o.

III. Realizacja Programu Zgodności

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w 2014 r. sporządzono na podstawie monitoringu przestrzegania Programu Zgodności oraz w oparciu o sprawozdanie przekazane przez ENEA Centrum Sp. z o.o. (która świadczy usługi na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o.) z działań podjętych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w celu realizacji i przestrzegania postanowień Programu Zgodności.

1. Na bieżąco prowadzono szkolenia z Programu Zgodności dla nowozatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowozatrudniony pracownik zapoznawany jest z obowiązującym Programem Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i zobowiązanie do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień. Oświadczenie

umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.

2. W celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych podejmowano następujące działania:
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z usługodawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne,
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w dokumentacji dotyczącej udzielanych zamówień, w przypadku gdy w ramach prowadzonego postępowania konieczne było udostępnianie informacji sensytywnych,
 - zamieszczano zastrzeżenie o konieczności ochrony informacji sensytywnych w przypadku konieczności udostępniania tych informacji na żądanie uprawnionych podmiotów, instytucji publicznych i organów kontrolnych,
 - stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne.
3. Przeglądano i weryfikowano przed zatwierdzeniem opracowane przez Spółkę regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.
4. W celu zapewnienia możliwości wyboru sprzedawcy energii elektrycznej przez odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki:
 - kontynuowano proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji (GUD) ze sprzedawcami energii elektrycznej. W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 26 nowymi sprzedawcami oraz zawarto 1 nową umowę z dotychczasowym sprzedawcą (rozwiązując jednocześnie dotychczas zawartą umowę). Na dzień 31 grudnia 2014 r. obowiązywały 104 GUD zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania łącznie obowiązuje 104 GUD oraz prowadzone były negocjacje GUD z 5 podmiotami zamierzającymi pełnić funkcję sprzedawcy energii elektrycznej dla odbiorców. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - rozpoczęto proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (GUD-K). W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 11 sprzedawcami energii elektrycznej. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania obowiązuje 11 GUD-K zawartych pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami oraz prowadzone były negocjacje z 3 podmiotami zamierzającymi świadczyć usługę kompleksową odbiorcom w gospodarstwach domowych w ramach GUD-K. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych.

Ponadto na stronie internetowej Spółki publikowane są:

- aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców innych niż odbiorcy w gospodarstwach domowych,
- aktualna Lista Sprzedawców zawierających rezerwową umowę sprzedaży energii elektrycznej,
- aktualna Lista Sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych,

- aktualna Lista podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - dane Sprzedawcy z Urzędu świadczącego usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
5. W związku z rozpoczęciem świadczenia usług na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. przez ENEA Centrum Sp. z o.o., w zapisach umownych zobowiązano ENEA Centrum Sp. z o.o. do przestrzegania Programu Zgodności w związku z realizacją usługi księgowo-finansowej (zleconej od dnia 01 kwietnia 2014 r.), usługi IT (zleconej od dnia 01 maja 2014 r.) oraz usługi w zakresie obsługi klienta (zleconej od dnia 01 lipca 2014 r.). Ze sprawozdania otrzymanego z ENEA Centrum Sp. z o.o. wynika, że ENEA Centrum Sp. z o.o. podejmowała następujące działania mające na celu realizację i przestrzeganie postanowień Programu Zgodności:
- przeprowadzono szkolenia dotyczące wymagań Programu Zgodności. Wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. realizujący działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. zostali zapoznani z Programem Zgodności i podpisali oświadczenia o jego przestrzeganiu za wyjątkiem osób przebywających na długotrwałych zwolnieniach lekarskich i urlopach rodzicielskich. Osoby te zostaną zobowiązane do zapoznania się z Programem Zgodności i podpisania oświadczenia po powrocie do pracy. Ponadto, ENEA Centrum Sp. z o.o. przeprowadziła szkolenia wdrożeniowe (w formie e-learningu) dla pozostałych pracowników i współpracowników Spółki, niezależnie od rodzaju realizowanych w zakresie obowiązków zadań,
 - ustanowiono skuteczny sposób postępowania w zakresie zapoznawania z Programem Zgodności nowozatrudnianych pracowników. Nowozatrudnieni pracownicy na bieżąco zapoznawani są z Programem Zgodności podczas szkoleń wstępnych i podpisują oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i zobowiązanie do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień,
 - zorganizowano bezpośrednią i zdalną obsługę klienta prowadzoną w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w sposób zapewniający przestrzeganie Programu Zgodności, w szczególności:
 - obsługa klientów w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. prowadzona jest wyłącznie na stanowiskach do tego przeznaczonych,
 - stanowiska przeznaczone do bezpośredniej obsługi klientów dystrybucyjnych w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. są odpowiednio oznaczone i wyodrębnione wizerunkowo oraz nie zawierają treści marketingowych innych podmiotów,
 - zdalna obsługa klientów prowadzona jest z wykorzystaniem dedykowanych dla klientów dystrybucyjnych kanałów komunikacji, tj. odrębnego numeru telefonu, odrębnego adresu e-mail,
 - zastosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zabezpieczenie baz danych, systemów informatycznych, pomieszczeń i mebli biurowych, w których przechowywane są dane zawierające informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o.,
 - świadczone usługi w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. według zasad, procedur i instrukcji autonomicznie wskazanych przez ENEA Operator Sp. z o.o., z zachowaniem wymogów regulacyjnych i prawnych,
 - systemowo uregulowano kwestie udostępniania informacji sensytywnych ENEA Operator Sp. z o.o. podwykonawcom ENEA Centrum Sp. z o.o. – wprowadzono obowiązek stosowania uzgodnionych z ENEA Operator Sp. z o.o. klauzul umownych,

- w celu zapewnienia realizacji Programu Zgodności na stanowiskach obsługi klienta opracowano i wdrożono wytyczne stanowiskowe w zakresie prowadzenia obsługi klienta w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o.,
 - w ramach akcji informacyjnej o obowiązku przestrzegania Programu Zgodności utworzono w Intranecie ENEA Centrum Sp. z o.o. dedykowaną zakładkę, w której znajduje się Program Zgodności, materiały szkoleniowe oraz inne informacje związane z Programem Zgodności,
 - wyznaczono w ENEA Centrum Sp. z o.o. koordynatora, który monitoruje realizację działań związanych z Programem Zgodności. Ponadto ENEA Centrum Sp. z o.o. prowadzi cykliczny monitoring przestrzegania Programu Zgodności w obszarze obsługi klienta, w szczególności na stanowiskach bezpośredniej obsługi klienta, co pozwala na niezwłoczne podjęcie działań mających na celu wykluczenie potencjalnych zachowań niepożądanych.
6. W odpowiedzi na zapytania i prośby kierowane przez pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. i pracowników ENEA Centrum Sp. z o.o. udzielano opinii dotyczących zgodności danego działania z zapisami Programu Zgodności.
7. Aktualizowano istniejące oraz opracowano nowe wzory:
- umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - umów o przyłączenie do sieci i wniosków o określenie warunków przyłączenia.
8. Na bieżąco aktualizowano oraz uzupełniano stronę internetową Spółki w zakresie umieszczanych na niej informacji ogólnodostępnych dotyczących m.in. procedury zmiany sprzedawcy; procedury przyłączenia do sieci; Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej; Taryfy Spółki; wzorów umów i wniosków; podmiotów ubiegających się o przyłączenie źródeł do sieci dystrybucyjnej o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV (zgodnie z art. 7 ust. 81 pkt 1 Ustawy); wartości łącznej dostępnej mocy przyłączeniowej dla źródeł (zgodnie z art. 7 ust. 81 pkt 2 Ustawy), planowanych wyłączeń oraz wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
9. W Taryfie Spółki na rok 2015 kontynuowano, w zakresie akceptowanym przez Prezesa URE, zmniejszenie dysproporcji stawek opłat w obszarach działania ENEA Operator Sp. z o.o. określonych w Taryfie Spółki na rok 2014.
10. Stosowano nową Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej zatwierdzoną przez Prezesa URE decyzją z dnia 16 grudnia 2013 r., znak: DRR-4321-60(5)/2013/KSm i która obowiązuje od dnia 1 stycznia 2014 r.
11. W ramach prowadzonego przez Prezesa URE monitoringu dotyczącego niezależności działania OSD opracowano i przesłano do URE ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania OSD.
12. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a Ustawy opracowano Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2013. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 72/2014 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 19 marca 2014 r. i przekazane Prezesowi URE.

IV. Monitorowanie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności

1. Monitoring przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o. prowadzony był w okresie sprawozdawczym poprzez:
- badanie ankietowe, które adresowane było do Kierujących w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Spółki. W tym celu opracowano w wersji elektronicznej

Ankiety dotyczące przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r. Badanie przeprowadzono w styczniu i lutym 2015 r. w poszczególnych Regionach Spółki przez Koordynatorów regionalnych ds. zgodności, natomiast w Dyrekcji Spółki przez Inspektora ds. zgodności,

- audyty wewnętrzne – w ramach 2 audytów wewnętrznych dotyczących procesu przyłączania sprawdzano również przestrzeganie wymagań Programu Zgodności związanych z procesem przyłączania.

2. Wyniki monitorowania wykazały m.in., że w ENEA Operator Sp. z o.o.:

- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- nie zidentyfikowano wniosków dotyczących Programu Zgodności,
- nie zidentyfikowano skarg lub reklamacji dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- podczas audytów wewnętrznych dotyczących procesu przyłączania nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości dotyczących Programu Zgodności, w związku z czym nie wydano żadnych rekomendacji i zaleceń w przedmiotowym zakresie,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez UOKiK spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez URE spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania. W okresie sprawozdawczym trwało, wszczęte przez Prezesa URE w grudniu 2011 r., postępowanie administracyjne dotyczące realizowanych przez Spółkę działań w aspekcie art. 9d ust. 1-2 Ustawy – w lutym 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie Prezesa URE o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, a następnie decyzję z dnia 17 lutego 2015 r. znak: DRG-451-309(33)/13854/2011/2015/KL kończącą postępowanie administracyjne,
- zidentyfikowano jeden przypadek wystąpienia sytuacji konfliktu interesów w procesie przyłączania do sieci – podjęto działania mające na celu określenie warunków przyłączenia bez udziału pracownika, który złożył wniosek o określenie warunków przyłączenia.

V. Podsumowanie

Przedsięwzięcia podejmowane i realizowane w ramach Programu Zgodności w okresie sprawozdawczym przez ENEA Operator Sp. z o.o. umożliwiały użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach.